



# Transparência, Digitalização e Conectividade

Licenciamento de Processos – Obras Particulares



27-10-2022

Nuno Salvador  
nuno.salvador@cm-pombal.pt



## Agenda

- ⦿ Necessidade
- ⦿ Objetivos
- ⦿ Metodologia
- ⦿ WebGPA (Gestão de Processos Autárquicos)
- ⦿ Resultados

1

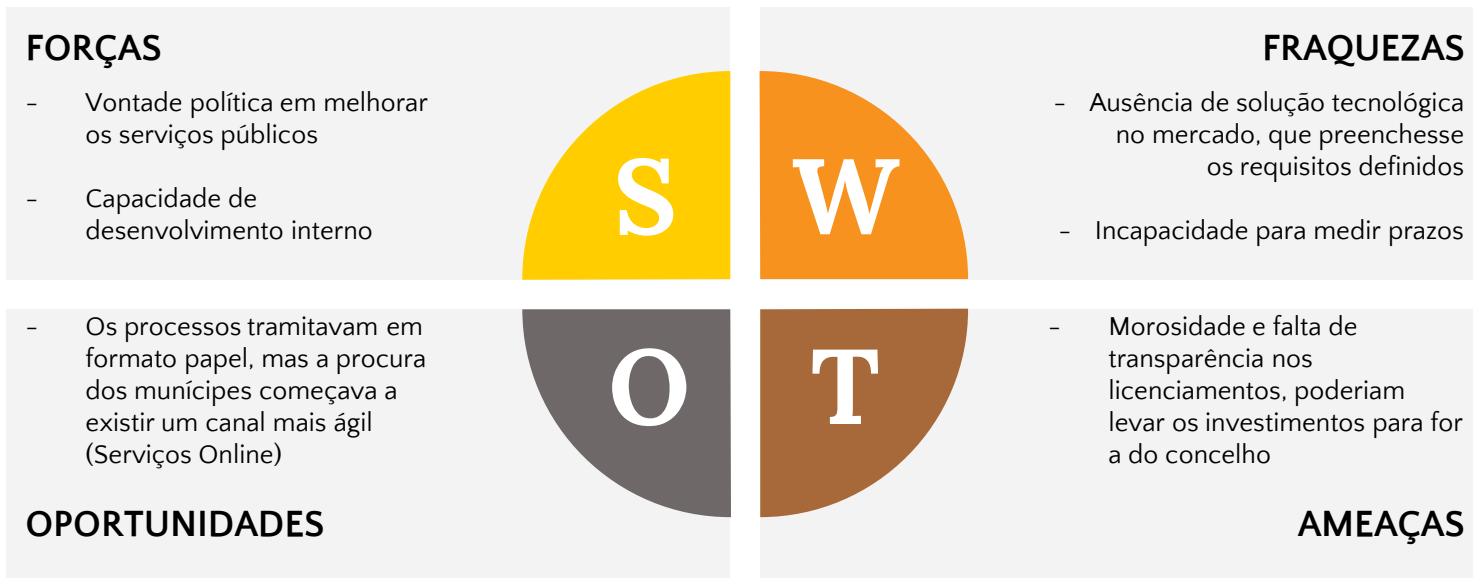
# Necessidade

O Município de Pombal necessitava de desmaterializar os processos de Licenciamento Urbanísticos





## Porquê? Análise SWOT:



---

2

## Objetivos

O Município de Pombal definiu vários objetivos



## Principais **Objetivos**

- Submissão online de pedidos de licenciamento (plantas, memórias descritivas, fotografias, levantamentos topográficos, etc...)
- Gestão e tramitação dos processos totalmente desmaterializada ( formato digital)
- Motor de Workflow capaz de gerir o fluxo dos pedidos e a comunicação os intervenientes
- Aumento de eficiência organizacional
- Aumento da qualidade dos serviços públicos
- Aumento da satisfação dos cidadãos e empresas

---

3

# Metodologia

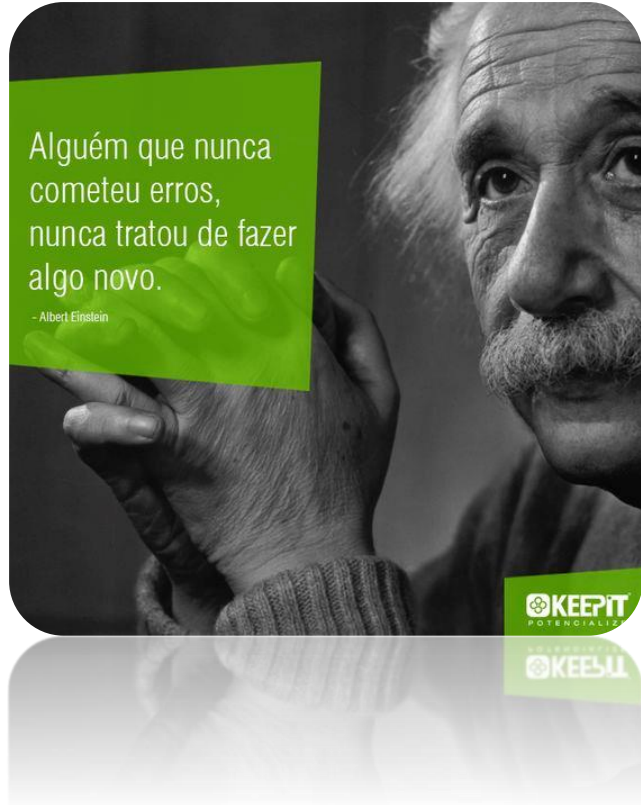
O caminho realizado para alcançar os objetivos





# Errar para acertar

Antes de se encontrar a atual solução, falhámos!





# Levantamento de Requisitos

## Tecnológico

**Procedimento Certidões Diversas (taxas\*[1] + Workflow) (PAT) -----**

**Procedimento Reclamações - FIS - (taxas\* + Workflow) (PAT) -----**

**Procedimento Cópias (taxas\*[1] + Workflow) (PAT)**

**Procedimento Cópias na Hora (taxas\*[1] + Workflow) (PAT)**

**Procedimento Informação Prévia (taxas\*[1] + Workflow + \*\*) (PAT)**

**Procedimento Expediente (em análise)**

### Documentos auxiliares (PAT)

- Certidão da descrição e de todas as inscrições em vigor - pdf (opcional)
- Memória descritiva - pdf
- Extracto das plantas de Localização (contendo o zonamento), assinalando a área objecto da operação - pdf
- Planta de implantação à escala de 1:500 ou superior - dwz
- Fotografia do imóvel - pdf (opcional)
- Planta do edifício ou fachão com identificação do respectivo prédio - dwfx (opcional)
- Plano de Acessibilidades - pdf (opcional)
- Peças desenhadas referindo o programa de utilização das edificações - dwfx (opcional)
- Estimativa de encargos urbanísticos devidos - pdf (opcional)
- Medições acústicas ou mapa de ruído (c) - pdf (opcional)
- Estudo que demonstre a conformidade com o Regulamento Geral do Ruído, contendo a informação acústica adequada relativa à situação actual e à decorrente da execução da operação urbanística) - pdf (opcional)
- Cópia do alvará de licença, autorização de obras ou admissão de comunicação prévia existente ou indicar o número e ano dos mesmos - pdf (opcional)

## Processos organizacionais

### Criar novo pedido

#### Pressupostos (em análise)

- Um pedido tem de pertencer sempre a um processo.
- Um pedido pode dar origem a um processo novo, caso não se selecione um processo já existente.
- Possibilidade de seleccionar um processo já existente ou importar processo do SAGA.
- Caso o pedido possa ser de carácter urgente, deve aparecer um checkbox para o utilizador seleccionar se o pedido é urgente.
- O Envio de Correspondência pode ser alterado em qualquer parte do decorrer do processo.
- Tipos de pagamento:
  - Presencial.
  - Multibanco.
  - Cartão de Crédito.

#### Criar pedido (em análise)

##### Antes de criar pedido

- Perceber se o pedido vai ser sobre um processo já existente ou se cria novo processo.
- Perceber que podem existir três intervenientes no processo:
  - Titular do processo - a quem pertence o processo
  - Requerente - quem está a requerer o processo
  - Representante - pessoa que está a representar o requerente
- Um pedido só pode ser submetido, se os documentos pessoais estiverem devidamente preenchidos.
- Caso os intervenientes ainda não tenham em anexo os documentos pessoais/legitimidade, podem ser anexos nesta fase.
- Uma vez anexos os documentos pessoais/legitimidade, estes ficam agregados e não volta a pedir futuramente, a não ser que estejam expirados.

##### Preenchimento blocos

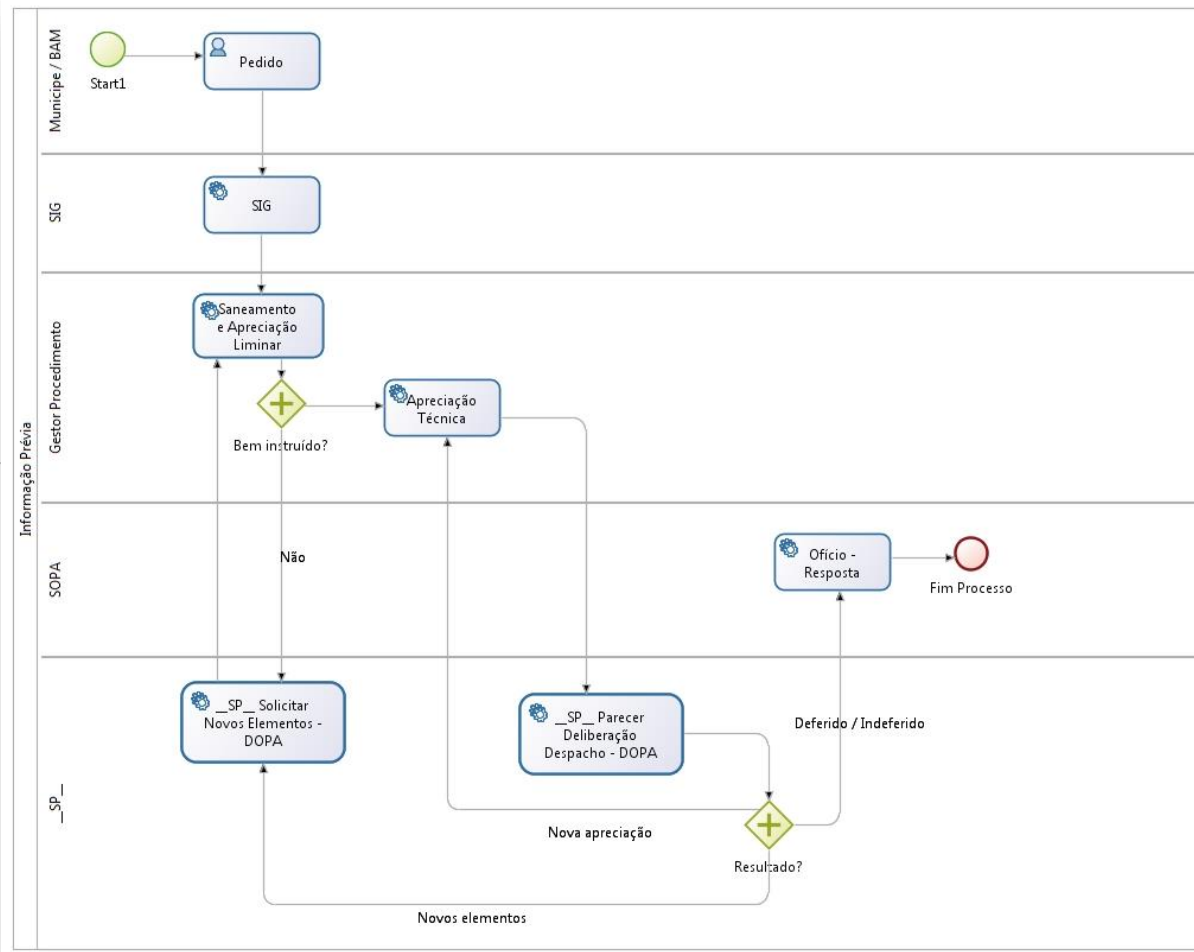
- Num pedido aparecem os vários blocos que foram adicionados e pela ordem configurada

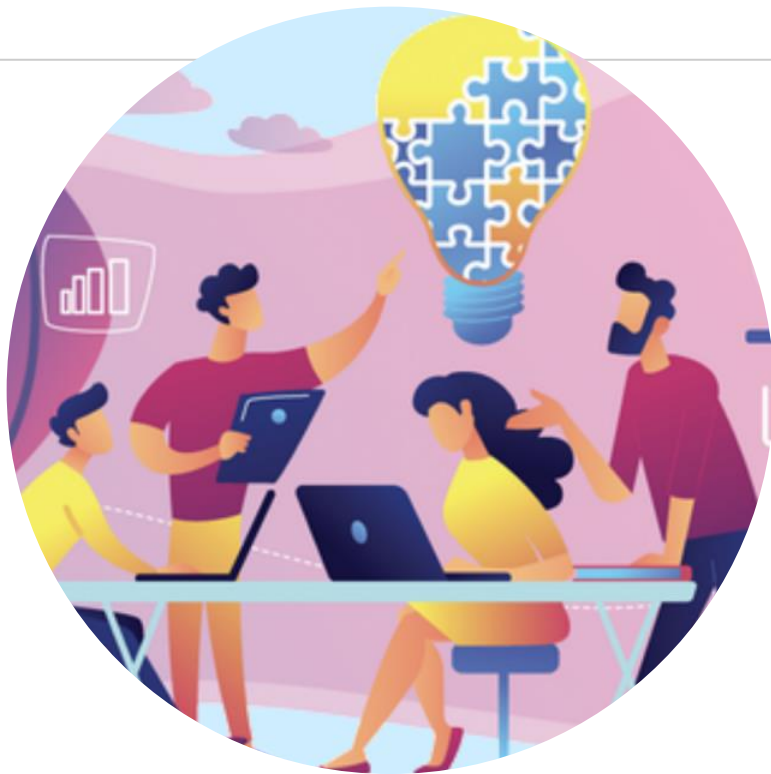
##### Documentos

- Lista com documentos a serem submetidos
- A lista é configurada para cada pedido
- Os documentos podem ou não ser obrigatórios, mediante configuração das NTPs
- Existe a possibilidade de configurar formulas, para definir se os documentos são ou não obrigatórios

##### Pagamento

- O valor a pagar é calculado com base na configuração das formulas configuradas
- Existe um opção "Isenção de Pagamento", esta está disponível mediante configuração do pedido
- O pedido só pode ser submetido se:
  - Não existe valor a pagar
  - Valor pago
  - Anexo "Isenção de Pagamento"
- Se seleccionar "Isenção de Pagamento", para avançar tem de obrigatoriamente executar um pedido de isenção, que vai ficar relacionado com este pedido
- Podem existir tarifas que poderão estar bloqueadas até que o pedido de "Isenção de Pagamento" não seja terminado
- Existência de uma tarifa (quando existe pedido de isenção e este não foi aceite) para o utilizador decidir se valor fica em dívida ou não:
  - Caso fique em dívida este valor vai aparecer a pagamento quando tentar submeter outro pedido no futuro
  - Não fica em dívida, se existir um contrato de faturação e este valor é acrescentado à próxima fatura. Ex: água





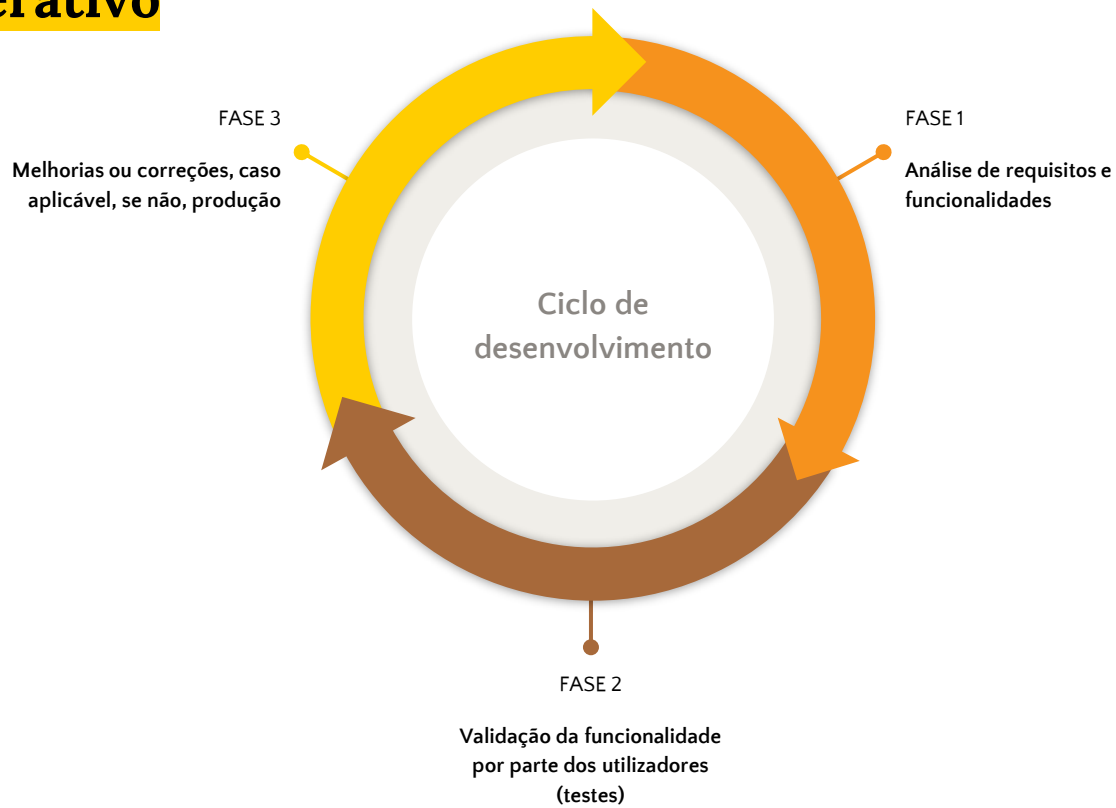
## **Team Engagement** (envolver todos)



Realizámos entrevistas e reuniões com a Divisão de Obras Particulares, no desenho da solução



# Processo de validação iterativo



4

## Solução

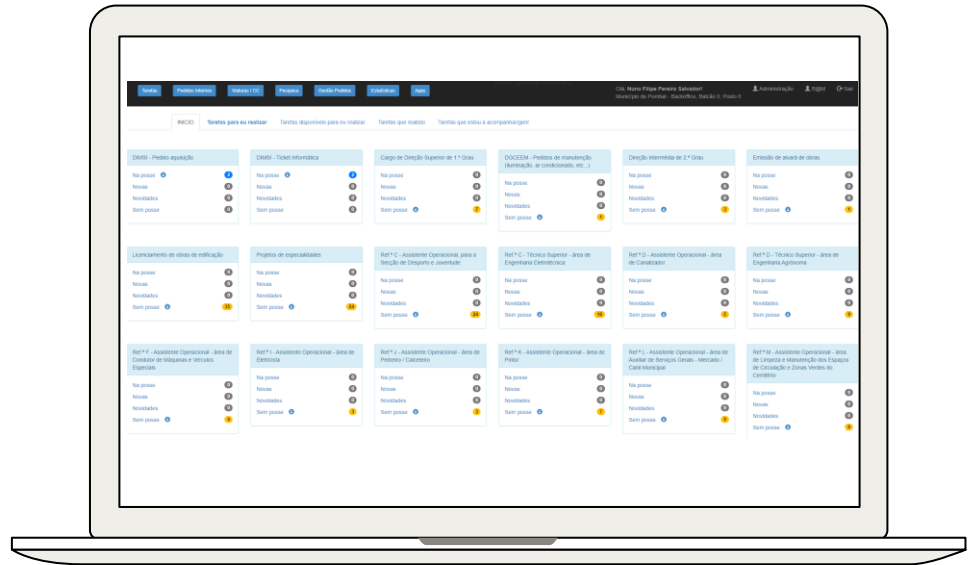


Desenvolvimento de uma Plataforma de Gestão de Processos  
Autárquicos - WebGPA



# WebGPA

Desenvolvimento  
de uma  
plataforma de  
gestão de  
processos



<https://servicosonline.cm-pombal.pt/servicos/>





## O que é o WebGPA

---

### **Balcão Digital**

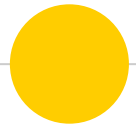
Permite a submissão de pedidos de licenciamento urbanístico (por exemplo) online

### **Tramitação interna**

Validação e tramitação do processo internamente de forma digital

### **Comunicação**

Gestão da comunicação com os cidadãos e empresas



Munícipe/Técnico

WebGPA - Balcão Digital (Serviços Online)

Autenticação

Registo

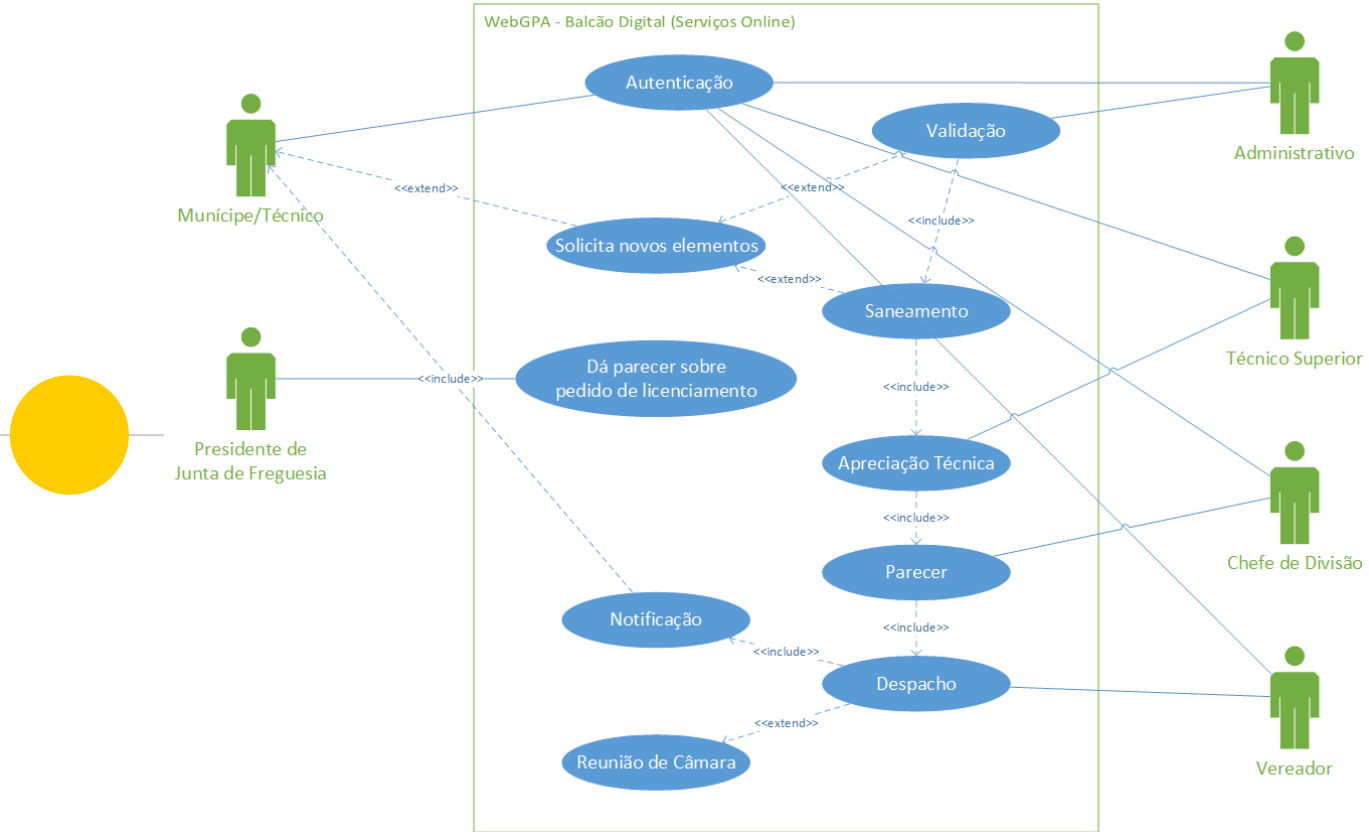
Submissão de pedidos

Pagamentos

Consultar estado dos pedidos

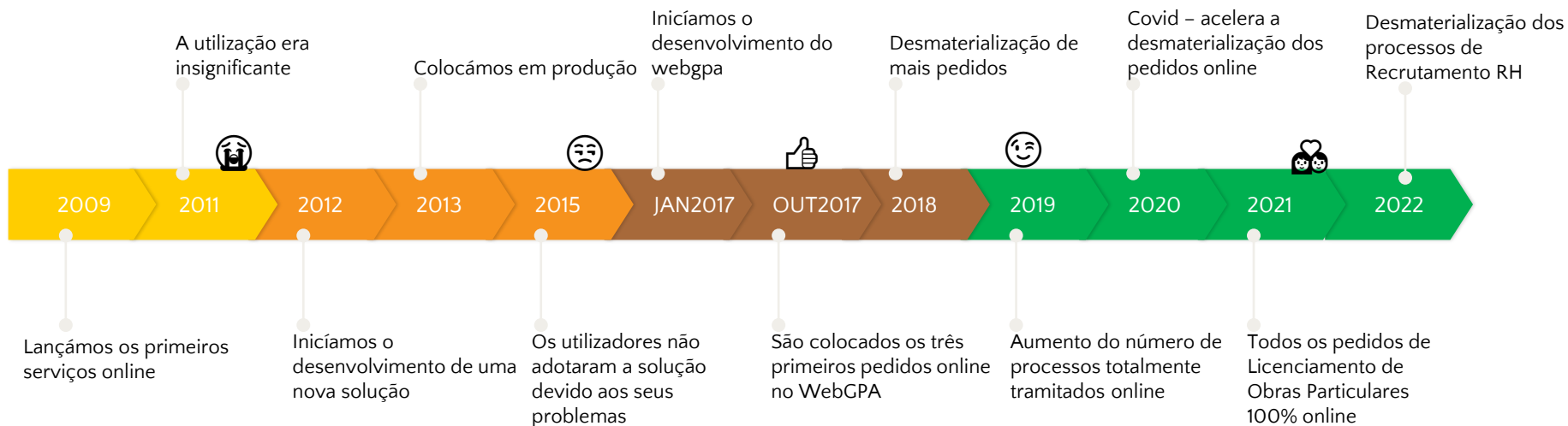
Notificações

Resposta a pedidos





# Timeline



---

5

# Suporte

Estrutura de formação e suporte ao projeto

---

## Chat on cm-pombal.pt

Conversation started on : Thursday, November 12, 2020, at 14:30 (GMT+0)

- [14:36] [Redacted] Email : [Redacted]  
Questão : Boa tarde, solicito que me envie por email o requerimento de prorrogação de entrega de ofício. Obrigada.
- [14:37] [Redacted] *has joined the conversation*
- [14:37] [Redacted] Boa tarde
- [14:38] [Redacted] Será a prorrogação de prazo de resposta a ofício?
- [14:39] [Redacted] sim
- [14:40] [Redacted] Qual o nº do processo pf?
- [14:41] [Redacted] são dois processos, 7/19 e 5/19
- [14:42] [Redacted] aguarde um momento pf
- [14:45] [Redacted] Terá de aceder à plataforma e preencher um requerimento diversos com os dias que pretende
- [14:47] [Redacted] agradeço a sua atenção, obrigada
- [14:48] [Redacted] Peço desculpa
- [14:48] [Redacted] Existe também um requerimento próprio
- [14:51] [Redacted] Entra na plataforma nos seus pedidos
- [14:52] [Redacted] Vai à lista de pedidos e selecciona o que pretende
- [14:52] [Redacted] Clica onde diz junção de elementos
- [14:53] [Redacted] e por fim clica onde diz "Pedido Prorrogação Resposta Notificação"
- [14:54] [Redacted] mais uma vez obrigada
- [14:54] [Redacted] Mais alguma dúvida?
- [14:55] [Redacted] nenhuma
- [14:56] [Redacted] Resto de boa tarde
- [15:02] [Redacted] *has left the conversation*

Questão : Bom dia.  
Na qualidade de técnica gostaria de consultar um processo. Como devo proceder?  
Obrigada

- [Redacted] *has joined the conversation*
- [Redacted] bom dia
- [Redacted] o processo que pretende consultar é de que ano?
- [Redacted] P processo inicial é de [Redacted], mas a licença de utilização foi emitida em [Redacted]
- [Redacted] tem que se deslocar ao edifício dos serviços técnicos
- [Redacted] pode indicar-me o n.º do processo?
- [Redacted] Claro: processo [Redacted]
- [Redacted] Licença de utilização [Redacted]
- [Redacted] Quer vir consultar ainda hoje?
- [Redacted] Amanhã, logo pela manhã, pode ser? Sou de Vila Franca de Xira.
- [Redacted] então pode vir, que vou solicitar ao arquivo o processo para estar disponível para consulta amanhã
- [Redacted] o que pretende consultar do processo?
- [Redacted] Tenho que fazer Ficha Técnica de Habitação - preciso de ver os autores dos projectos e algumas outras informações para incluir.
- [Redacted] E gostava de pedir fotocópias das plantas de arquitectura.
- [Redacted] **para evitar a sua deslocação pode pedir online as fotocópias**
- [Redacted] Mas os autores das especialidades? As ordem profissionais e respectivos números?
- [Redacted] eu gostava de ajudar no sentido de não se deslocar de tão longe
- [Redacted] vai facultar-me o seu contacto telefonico
- [Redacted] Claro que sim. [Redacted]
- [Redacted] vou pedir o processo ao arquivo e faculte-lhe a informação por telefone
- [Redacted] **Que bom. Eu agradeço muito!**
- [Redacted] Aguarde que durante a tarde entrarei em contacto consigo
- [Redacted] se pretender pedir as fotocópias do projecto de arquitectura pode utilizar os serviços disponíveis no nosso portal
- [Redacted] Perfeito. Vou aguardar o seu contacto e vou solicitar as cópias pelo portal.
- [Redacted] Obrigada mais uma vez.



236210500



GERAL@CM-  
POMBAL.PT



GERAL@CM-  
POMBAL.PT



969415948



CLIQUE PARA ABRIR



FACEBOOK

De segunda a sexta-feira das 09h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30

---

6

# Impactos

Na organização

Nos cidadãos e empresas

Ambiente

Economia local

# Principais impactos

## Organização

Maior garantia da fiabilidade dos dados e rigor administrativo;

Rapidez e agilidade total na consulta e tratamento dos documentos;

Melhoria na comunicação com os cidadãos e empresas;

Estreitamento da cooperação entre serviços (facilmente são solicitados pareceres internos a outros serviços, sem necessidade de tramitação física);

Aperfeiçoamento da estrutura orgânica e funcional, possibilitando a uniformização de processos de trabalho;

Automatização de processos;

**Aumento da produtividade e redução de custos;**

Integração e interoperabilidade com outros sistemas e tecnologias internos ou externos ao Município de Pombal;

**Redução de custos e aumento da eficiência na gestão dos processos e as necessidades de espaço de arquivo físico;**

**Melhoria na gestão e controlo de toda a tramitação interna, através de monitorização, permitindo não deixar ninguém para trás, por falha humana;**

Melhoria da comunicação com as Juntas de Freguesia, no momento de solicitar pareceres a estas (no passado este processo era bastante demorado e complexo);

Facilidade na pesquisa de documentos e processos;

## Cidadãos e Empresas

O processo de desmaterialização e digitalização dos processos de licenciamento de Urbanismo permitiu o acesso simplificado ao estado do processo;

Simplificação da submissão dos licenciamentos urbanísticos, uma vez que são realizados através da web, comodamente e com pagamentos online (Cartão de Crédito, Referências Multibanco ou MBWAY);

**Inexistência de necessidade de deslocação presencial aos serviços do Município, que em tempos de COVID-19, é essencial para prevenir contactos e disseminação da pandemia;**

Poupanças de viagens e tempo despendido em filas de espera e por isso dá mais tempo livre para dedicar a outras atividades;

Melhoria de experiência do cliente, na medida em que a plataforma apresenta uma interface bastante simples para submissão dos pedidos (tem-se recebido muitos elogios de técnicos projetistas e arquitetos aspeto, pugnando inclusivamente que a plataforma possa ser utilizada em todos os municípios com quem trabalham);

**Comunicação ágil com o Município (as comunicações são agora feitas na plataforma e também por e-mail);**

Possibilidade de utilizar a plataforma a qualquer hora (24x7), em qualquer lugar e em qualquer dispositivo, quer seja por em computador, tablet ou telemóvel;

Diminuição de burocracia;

## Economia

**Com a redução brutal de impressões em papel por parte dos cidadãos e empresas, conseguiu-se com isso reduzir a 0 (zero) os custos com impressões, papel, toner, manutenções, do parque de impressões e correios, representado uma poupança que fica na economia;**

O Município com este projeto inspira outras empresas a criar também projetos de transição digital e assim, contribuir para uma economia mais verde;

Com a introdução de mecanismos digitais de relacionamento com o Município de Pombal, as empresas tornam-se mais produtivas, eficientes e em consequência toram-se mais competitivas no mercado;

Maior rapidez de resposta aos pedidos de licenciamento e com isso permite alavancar a economia local, porque os tempos de decisão Municipal são reduzidos;

Ao criar este tipo de ferramentas, está-se a contribuir para a capacitação digital das pessoas (houve necessidade de dar formação, apoio e suporte a muitas pessoas, que após três quatro submissões, ganharam autonomia);

**Contribuição para o aumento da transparência na gestão Municipal;**

Motor e facilitador de benefícios socioeconómicos;

## Ambiente

Redução significativa de impressões em papel quer por parte do Município quer por parte dos cidadãos e empresas;

**Poupanças de viagens e, portanto, consegue-se alcançar mais facilmente a descarbonização e melhoria significativa do meio ambiente;**



## **Aumento da produtividade**

**Redução de custos e aumento da eficiência na gestão dos processos e as necessidades de espaço de arquivo físico**

**Melhoria na gestão e controlo de toda a tramitação interna, através de monitorização, permitindo não deixar ninguém para trás, por falha humana**

**Diminuição de deslocações físicas ao atendimento presencial do Município, resultando em poupanças de viagens e tempo despendido em filas de espera e por isso, dá mais tempo livre para dedicar a outras atividades, com a vantagem de não emitir CO2**

## **Comunicação mais ágil com o Município**

**(as comunicações são agora feitas na plataforma, com notificações por e-mail e SMS)**

**Com a redução brutal de impressões em papel por parte dos cidadãos e empresas, conseguiu-se com isso reduzir a 0 (zero) os custos com impressões, papel, toner, manutenções do parque de impressões e correios, representado uma poupança que fica na economia local**

**Contribuição para o aumento da transparência na gestão Municipal**

7

## Resultados

Principais resultados obtidos com a implementação do projeto

100% de pedidos de Licenças de Obras Particulares online:

[https://servicosonline.cm-pombal.pt/pedidos/lista\\_pedidos.php](https://servicosonline.cm-pombal.pt/pedidos/lista_pedidos.php)

# 7,342

Pedidos de licenciamento submetidos online

# 100%

Pedidos de Licenças de Obras Particulares online



*Dados de 26-10-2022*



## Poupanças Geradas

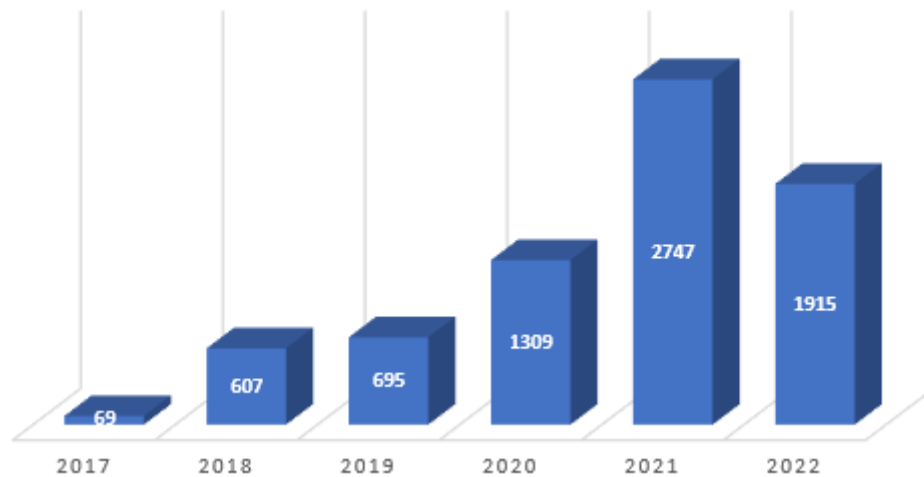
Para o  
Município de  
Pombal:  
147.226,80€

Poupança  
Global:  
579.446,80€

Para os  
cidadãos e  
empresas:  
432.220,00€



## Pedidos tratados no WebGPA





## Trabalho futuro

Colocar os pedidos de  
pedidos licenciamento de  
Loteamentos

1

Migrar a Gestão  
documental para o  
WebGPA

3

.....

5

2

Colocar os pedidos  
internos de Recursos  
Humanos

4

Melhorar o aspeto visual

6

.....

8

## Demonstração

Submissão, validação, pedido de novos elementos ao cidadão, análise técnica, parecer/decisão e comunicação da decisão (Ofício)